

# Ricorso e revisione

## Procedura operativa standard

Valida dal: 01/03/2020

Distribuzione: esterna

Certifier for



**FAIRTRADE**  
INTERNATIONAL



## **Sommario**

<b>1</b>	<b>Scopo .....</b>	<b>3</b>
<b>2</b>	<b>Applicazione .....</b>	<b>3</b>
<b>3</b>	<b>Definizioni .....</b>	<b>3</b>
<b>4</b>	<b>Riservatezza.....</b>	<b>3</b>
<b>5</b>	<b>Procedura.....</b>	<b>4</b>
	<b>5.1 Presentazione.....</b>	<b>4</b>
	<b>5.2 Conferma .....</b>	<b>5</b>
	<b>5.3 Indagine .....</b>	<b>5</b>
	<b>5.4 Risposta.....</b>	<b>6</b>
	<b>5.5 Ricorsi contro le decisioni .....</b>	<b>6</b>
<b>6</b>	<b>Riferimenti.....</b>	<b>6</b>

## 1 Scopo

Questa procedura operativa standard (SOP) delinea i principi e le responsabilità rispetto ai ricorsi e alle richieste di revisione.

Descrive inoltre la procedura per la gestione di ricorsi e revisioni.

## 2 Applicazione

La presente procedura operativa standard si applica a tutte le parti coinvolte nel processo, inclusa la parte che inoltra la segnalazione, il cliente FLOCERT coinvolto, FLOCERT Credibility Assurance Unit (reparto garanzia di credibilità) e qualsiasi altro membro del personale FLOCERT coinvolto

## 3 Definizioni

### Revisione

Una richiesta ufficiale da parte del cliente di rivedere una decisione valutativa.

Le revisioni delle decisioni valutative sono decise dal Comitato per le revisioni.

Le seguenti decisioni sono considerate decisioni valutative:

- Conferma di non conformità identificate nel corso di un audit
- Concessione o rifiuto della certificazione iniziale/di rinnovo immediatamente dopo l'audit
- Accettazione o rifiuto delle misure correttive proposte dal cliente
- Accettazione o meno delle prove oggettive presentate dal cliente come elemento che qualifica il cliente come conforme agli standard Fairtrade

Il processo di revisione è aperto ai clienti Fairtrade.

### Ricorso

Richiesta ufficiale da parte del cliente di revocare o annullare una decisione relativa alla certificazione. Nel caso di clienti EDGE che vogliono contestare quanto rilevato dall'audit, si applica la procedura di ricorso.

Le seguenti decisioni sono considerate decisioni relative alla certificazione:

- concessione del permesso di commercio a una nuova organizzazione di produttori
- ritiro del permesso di commercio a un produttore o trader
- estensione della validità di un certificato o di un permesso di commercio
- cessazione o annullamento della sospensione di un certificato.
- decertificazione dei clienti

La procedura di ricorso è aperta ai clienti Fairtrade, EDGE e bioRe.

### Comitato per i ricorsi - Comitato per le revisioni

Organismo interno di controllo della qualità che supervisiona in modo oggettivo il processo decisionale svolto all'interno di FLOCERT. È quindi responsabile di garantire un'interpretazione coerente degli standard e di assicurare che le operazioni siano svolte con la dovuta diligenza. Come organismo aziendale interno il suo ruolo non è né quello di un organo arbitrale ufficiale e/o esterno né quello di un istituto giurisdizionale.

## 4 Riservatezza

Tutte le richieste presentate saranno trattate in modo strettamente confidenziale dal personale responsabile, al fine di garantire la protezione dell'identità delle parti coinvolte.

Laddove informazioni riservate da parte di ricorrenti quali lavoratori, fornitori, acquirenti o altri soggetti coinvolti rivelassero informazioni sull'identità del prestatore del servizio, FLOCERT:

- Non rivelerà tali informazioni riservate a nessun'altra parte eccetto il personale responsabile all'interno di FLOCERT, limitatamente al principio di "necessità di conoscenza",
- Non userà tali informazioni riservate in alcun modo possa consentire l'identificazione della/e persona/e o organizzazione/i che ha/hanno fornito le informazioni.
- Utilizzerà le informazioni riservate per identificare quali aspetti debbano essere indagati.

## 5 Procedura

### 5.1 Presentazione

Una richiesta di ricorso o revisione può essere presentata:

- Per i clienti Fairtrade: fino a 14 giorni di calendario dopo la ricezione della decisione relativa alla certificazione o della decisione valutativa.
- Per i clienti EDGE e bioRe: fino a 30 giorni dopo la ricezione del rapporto finale dell'audit.

Se entro tale periodo non viene ricevuta nessuna richiesta di ricorso o revisione, la decisione diventa definitiva e non potrà essere revisionata né impugnata.

Una richiesta di ricorso o revisione non modifica l'efficacia della decisione relativa alla certificazione o valutativa, fino a quando il ricorso o la revisione non siano accolti dal relativo comitato con decisione definitiva. Tutte le restrizioni applicabili a un cliente in conseguenza di una decisione relativa alla certificazione restano effettive durante il periodo di ricorso o revisione, indipendentemente dall'esito di questi ultimi. Il flusso di lavoro della procedura di certificazione si arresta fino al termine della procedura di ricorso o revisione, e nessun documento aggiuntivo deve essere caricato in Ecert fino alla comunicazione della decisione definitiva.

Per presentare un ricorso o richiedere una revisione, il cliente interessato presenta la documentazione corrispondente alla Credibility Assurance Unit presso FLOCERT

- I clienti Fairtrade presentano un ricorso:
  - Inviando il modulo compilato **CA AppealReviewSubmission FO** all'indirizzo email [credibility@flocert.net](mailto:credibility@flocert.net). Il modulo può essere richiesto all'analista FLOCERT responsabile o alla Credibility Assurance Unit all'indirizzo email di cui sopra o
  - compilando la richiesta online disponibile sul sito web FLOCERT ([www.flocert.net](http://www.flocert.net)).
  - Tramite telefono, skype o qualsiasi altro mezzo di comunicazione laddove non siano possibili comunicazioni scritte. La comunicazione orale può avvenire tramite il numero di telefono disponibile sul sito web ufficiale.
- I clienti EDGE e bioRe presentano un atto di ricorso all'indirizzo email [credibility@flocert.net](mailto:credibility@flocert.net) che definisce in modo chiaro e preciso la base del ricorso. La parte ricorrente deve inoltre supportare qualsiasi contestazione presente nel ricorso con il maggior numero possibile di prove pertinenti e oggettive. L'atto di ricorso deve:
  - identificare i presunti errori nei rilevamenti dell'audit e/o nella decisione o nelle conclusioni relative alle certificazioni. e
  - spiegare in modo sufficientemente dettagliato perché si sostiene che i presunti errori costituiscano una differenza tangibile rispetto all'esito dell'audit o all'equità del processo di audit. e/o
  - spiegare dettagliatamente in che modo l'ente certificatore o il suo/i suoi auditor non si siano attenuti ai requisiti EDGE/bioRe al punto da compromettere i rilevamenti e/o la decisione/le conclusioni relative alla certificazione.

Tutte le richieste di ricorso e revisione devono indicare chiaramente il motivo/i motivi di disaccordo rispetto alla decisione valutativa o relativa alla certificazione, e devono essere supportate da informazioni e prove. Si

prega di notare che un ricorso o una richiesta di revisione saranno accettati dalla Credibility Assurance Unit solo se basati su (o accompagnati da) informazioni chiare e credibili.

Le ragioni delle richieste possono includere a titolo esemplificativo ma non esaustivo:

- a. Decisioni basate su informazioni non pertinenti o prive di basi credibili. In generale le testimonianze indirette sono trattate come informazioni prive di basi credibili;
- b. Mancata considerazione di informazioni pertinenti presentate ai fini di una decisione;
- c. Ragionevole percezione di pregiudizi nei confronti della parte ricorrente;
- d. Irragionevole ritardo nel processo decisionale;
- e. Irregolarità procedurali pregiudiziali al raggiungimento della decisione;
- f. Controversie su fatti attinenti alla decisione;
- g. Controversie su interpretazioni attinenti alla decisione;

Durante un ricorso saranno considerate solo le informazioni esistenti e presentate quando la decisione è stata presa. Informazioni aggiuntive credibili, presentate e accettate durante un ricorso ma non disponibili nel momento in cui è stata presa la decisione non saranno utilizzate nella procedura dei ricorsi ma inoltrate all'Operations Department affinché le tenga in considerazione nell'ulteriore procedura di certificazione successiva al ricorso.

## 5.2 Conferma

La Credibility Assurance Unit di FLOCERT svolgerà una valutazione iniziale della richiesta confermandone la ricezione entro 7 giorni di calendario e informerà la parte ricorrente se la richiesta contiene o meno una revisione o un ricorso perseguibili, o se debba essere gestita secondo diversa procedura come la procedura di reclamo.

La Credibility Assurance conserva un registro di tutti i ricorsi e di tutte le richieste di revisione.

## 5.3 Indagine

### Comitato per i ricorsi

La composizione del Comitato per i ricorsi è la seguente:

- Almeno un direttore o manager con almeno tre anni di competenze nella certificazione Fairtrade
- Almeno un direttore o manager senza competenze nella certificazione ma con almeno 3 anni di occupazione presso FLOCERT
- Un esperto di certificazione dell'Assurance Scheme Unit

Tre membri rappresentano un quorum valido per gli incontri del Comitato per i ricorsi. Il Regional Manager la cui regione è interessata dal ricorso è escluso dal Comitato per i ricorsi al fine di evitare qualsiasi conflitto di interesse.

Se un membro del Comitato per i ricorsi si dimette o interrompe la sua partecipazione, il Credibility Assurance Manager nominerà un sostituto in linea con i suddetti criteri al CEO, che deciderà sulla sostituzione.

Un rappresentante del Legal Department partecipa come osservatore. La Credibility Assurance Unit documenta l'incontro e agisce da moderatore.

Il Comitato per i ricorsi può invitare consulenti esterni a presentare argomentazioni, qualora lo ritenga necessario.

A discrezione del certificatore responsabile della decisione contro cui è presentato il ricorso, il caso sarà presentato al Comitato per i ricorsi dallo stesso certificatore o dall'analista della certificazione responsabile per

il caso. Questa persona partecipa all'incontro solo per presentare il caso al Comitato per i ricorsi e per rispondere a qualsiasi domanda che il comitato potrebbe avere. Abbandona poi l'incontro prima che il caso venga discusso o prima che il comitato prenda la sua decisione, per evitare qualsiasi potenziale conflitto di interesse o influenza sulla decisione del Comitato per i ricorsi.

Sui casi presentati il Comitato per i ricorsi decide tramite voto a maggioranza semplice.

### **Comitato per le revisioni**

Il comitato è composto da quattro certificatori FLOCERT (uno per regione) la cui responsabilità è decidere rispetto alla validità della revisione.

La persona responsabile della decisione valutativa sottoposta a revisione presenta il caso al comitato ma non ha diritto di voto. I restanti membri del comitato decidono sulla validità del caso presentato tramite voto a maggioranza semplice.

Poiché ci sono almeno due certificatori per regione, le responsabilità si alterneranno ogni anno: un certificatore parteciperà agli incontri del Comitato per le revisioni per un anno intero, dopodiché un altro certificatore della stessa regione parteciperà per l'anno successivo. Nel caso in cui un certificatore non possa partecipare a un incontro del Comitato nel corso del suo "anno di servizio" il certificatore della stessa regione lo sostituirà.

## **5.4 Risposta**

Il Comitato per i ricorsi o le revisioni prenderà una decisione entro 35 giorni di calendario dopo la conferma formale di ricezione della richiesta.

Una decisione può avere i seguenti esiti:

- La decisione originale viene ribaltata: La decisione nei confronti della quale è presentato il ricorso o la richiesta di revisione viene modificata dall'Operations Department. L'effetto di questa decisione modificata viene spiegato alla parte ricorrente insieme alla comunicazione della decisione.
- La decisione originale viene confermata: La decisione nei confronti della quale è presentato il ricorso o la richiesta di revisione è confermata e non viene modificata. Il Comitato per i ricorsi/le revisioni informerà l'Operations Department qualora qualsiasi scadenza del successivo flusso di lavoro della certificazione debba essere prolungata a causa dei procedimenti di ricorso/revisione.

## **5.5 Ricorsi contro le decisioni**

I ricorsi contro le decisioni prese dal Comitato per le revisioni saranno ascoltati dal Comitato per i ricorsi solo se:

- La parte ricorrente può dimostrare che è stata presa una decisione definitiva relativa alla certificazione e
- la parte ricorrente può indicare motivi ragionevoli che evidenzino perché il Comitato per i ricorsi potrebbe giungere a una conclusione diversa sugli stessi fatti presentati al Comitato per le revisioni

I ricorsi nei confronti di decisioni prese dal Comitato per le revisioni non vengono automaticamente ascoltati e tutte le richieste per tali ricorsi sono valutate secondo i criteri di cui sopra. Il ricorso sarà ascoltato solo se il Comitato per i ricorsi è convinto che si applichino tali criteri. Si prega inoltre di notare che una decisione presa dal Comitato per i ricorsi è definitiva e che non sarà accettato nessun ricorso nei confronti di tale decisione.

## **6 Riferimenti**

- CA Complaints SOP (CA SOP Reclami)
  - CA AppealReviewSubmission WI (CA Istruzioni di lavoro per Presentazione Revisione Ricorso)
- CA AppealReviewSubmission FO (CA Modulo Presentazione Revisione Ricorso)